

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar S. 1999. *Reliabilitas Dan Validitas*. Seri Pengukuran Psikologi. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Kotler dan Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 2. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christoper & Wright, Lauren. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Linggasari. 2015. *Pelayanan BPJS diragukan*. Diakses 5 Maret 2016. Dari www.CNNIndonesia.com
- Peraturan direksi BPJS Kesehatan No 15 Th 2014 tentang Struktur Organisasi BPJS Kesehatan
- Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan. 2014. *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan*. Diakses 3 Februari 2016. Dari <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/semua-download.html>
- Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan. 2014. *Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan*. Diakses 3 Februari 2016. Dari <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/semua-download.html>
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 tentang Hak Asasi Manusia
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3 tentang Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial
- UU RI No 24 Th 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial